

---

## STUDI KEPUASAN PENUMPANG KERETA API KAMANDAKA JURUSAN SEMARANG-PURWOKERTO

Sulistiyowati<sup>1)</sup>  
Retno Mulatsih<sup>2)</sup>

STIMART “AMNI” Semarang  
Email: [sulistiyowati.amni@gmail.com](mailto:sulistiyowati.amni@gmail.com)<sup>1)</sup>  
[retnomulatsih76@gmail.com](mailto:retnomulatsih76@gmail.com)<sup>2)</sup>

**Kata kunci:**  
Pelayanan,  
Fasilitas, Harga  
tiket, Keamanan,  
Kepuasan  
Penumpang.

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto PP. Adapun faktor yang dianalisis meliputi empat variabel independen yaitu pelayanan, fasilitas, harga tiket, dan keamanan, serta bagaimana pengaruh keempat variabel independen tersebut terhadap kepuasan penumpang. Hipotesis yang dibuktikan dalam penelitian ini ada 4 (empat) hipotesis, yaitu diduga faktor pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Hipotesis 1), diduga faktor fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Hipotesis 2), diduga faktor harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Hipotesis 3), diduga faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Hipotesis 4). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode purposive sampling, dimana sampel dipilih dengan syarat yang dipandang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan yang dipersyaratkan dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini sebanyak 93 responden yaitu para penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto, PP. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS.versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan ketiga variabel independen yang lain yaitu Pelayanan, harga tiket dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka.

**Keywords:**  
.Service, Facilities,  
Ticket Price,  
Security,  
Passenger  
Satisfaction

### **Abstract**

This research was conducted to analyze the factors that influence the satisfaction of Kamandaka Railway passengers Semarang-Purwokerto and return. The factors analyzed include four independent variables namely services, facilities, ticket prices, and security, and how the influence of these four independent variables on passenger satisfaction. Hypothesis proved in this research are 4 (four) hypothesis, that is suspected service factor have positive and significant influence to satisfaction of Kamandaka Train passenger (Hypothesis 1), suspected factor of facility have positive and significant effect to passenger satisfaction of Kamandaka Train (Hypothesis 2) Allegedly the ticket price factor has a positive and significant effect to the satisfaction of Kamandaka Train passengers (Hypothesis 3), it is assumed that the safety factor has a positive and significant effect to the satisfaction of Kamandaka Railway passengers (Hypothesis 4). The sampling technique used in this research is the purposive sampling method, in which the sample is selected on condition that is supposed to have certain characteristic relevant to that required in this research. Respondents in this study were 93 respondents ie passengers Kamandaka Railway Semarang-Purwokerto and return. The data analysis techniques in this study using SPSS version 21. The results of this study indicate that the variable facilities have no significant effect on passenger satisfaction. While the other three independent variables of service, ticket prices and security have a positive and significant effect on the satisfaction of Kamandaka Railway passengers.

## Pendahuluan

Transportasi berperan sangat penting dalam menunjang dan mendukung perkembangan laju perekonomian suatu negara. Kebutuhan jasa angkutan transportasi massal semakin meningkat seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dalam perekonomian modern saat ini. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik khusus yang sangat berbeda dengan sarana transportasi lain seperti bus, travel, dan moda transportasi umum lainnya. PT Kereta Api Indonesia (persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan darat, menyediakan sarana transportasi masal alternatif yang tepat dalam mengurai problematika angkutan jalan raya, yang banyak dihadapi oleh masyarakat di kota-kota besar, seperti kemacetan, kecelakaan, biaya mahal dll. Keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia, yaitu mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang sangat besar, akses ke jantung kota, hemat bahan bakar, hemat lahan, rendah polusi, *regulated traffic*, relatif aman, tingkat kecelakaan bisa ditekan, dan tingkat kecepatan yang lebih tinggi dibandingkan moda lain. (Andayani dkk, 2010). Sehingga dengan keunggulan kompetitif tersebut moda kereta api menjadi pilihan utama masyarakat untuk melakukan perjalanan

antar kota antar propinsi baik di wilayah pulau Jawa maupun di luar Jawa (Sumatera).

Kehadiran Kereta Api di Indonesia sudah sangat lama, yaitu dibangun sejak tahun 1864 pada masa Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. LAJ Baron Sloet Van den Beele, dan mulai dibuka untuk angkutan umum sejak tahun 1867. Sejak tahun 2015, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki karyawan sebanyak 25.361 orang yang dipersiapkan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan kereta api di Jawa dan Sumatera. Jumlah tersebut terbagi menurut pendidikan, sebagai mana dalam tabel 1 berikut :

**Tabel 1**  
**Sumber Daya Manusia Menurut Pendidikan**  
**PT. KAI tahun 2015**

No.	Pendidikan	Jumlah
1	SD	1.512
2	SLTP	1.536
3	SLTA	20.275
4	D.3	583
5	S.1	1.377
6	S.2	78
Jumlah		25.361

Sumber : Data PT. KAI, 2015

Sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah, PT KAI saat ini berkembang sangat pesat dan dikelola dengan sangat profesional. Daerah Operasi IV Semarang atau disingkat dengan Daop 4 Semarang atau Daop IV SM merupakan salah satu daerah operasi perkeretaapian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV dipimpin oleh *Executive Vice President* (EVP) yang bertanggung

jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Daerah Operasi IV Semarang membawahi enam stasiun besar, yaitu Stasiun Semarang Tawang, Stasiun Semarang Poncol, Stasiun Pekalongan, Stasiun Tegal, Stasiun Bojonegoro, dan Stasiun Cepu, dan juga membawahi 5 (lima) stasiun kereta api kelas menengah yaitu Stasiun Kedungjati, Stasiun Gambiran, Stasiun Weleri, Stasiun Comal, dan Stasiun Pemalang. Gudang kereta api berada di kompleks Stasiun Semarang Poncol, sedangkan depo lokomotif berada tak jauh dari Stasiun Semarang Poncol.

Kepuasan konsumen dalam hal ini adalah kepuasan penumpang, merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran. Sehingga suatu program pemasaran yang baik harus dapat mendorong peningkatan perilaku konsumen dan keputusan membelinya terhadap produk barang ataupun jasa. Kepuasan konsumen ini bisa dipenuhi oleh perusahaan melalui kemudahan dalam pelayanan serta jaminan yang akan diberikan oleh perusahaan (Andayani dkk, 2010). Sedangkan kualitas layanan moda transportasi kereta api didasarkan pada layanan jasa yang dinikmati oleh penumpang yang tidak hanya dirasakan selama perjalanan di dalam kereta api, tetapi juga dirasakan saat pra dan pasca pelayanan (Semuel & Wijaya, 2009). Sebagai perusahaan layanan

publik, PT. Kereta Api Indonesia memiliki tanggungjawab melayani kebutuhan transportasi seluruh lapisan masyarakat dengan produk dan layanan, serta biaya yang terjangkau. Produk layanan yang disediakan diantaranya yaitu layanan angkutan penumpang dan angkutan pengiriman barang, termasuk layanan dalam perjalanan kereta api serta layanan di stasiun.

Harga suatu barang atau jasa merupakan faktor utama yang menentukan permintaan pasar dan sebagai indikator kualitas barang atau jasa, sehingga perusahaan harus mampu menganalisa dan menetapkan tingkat harga yang sewajarnya bagi konsumen, karena harga ini digunakan oleh perusahaan sebagai alat untuk mencapai sasaran marketingnya (Widyaningtyas, 2010). Menurut Kartika, (2011), harga adalah suatu uang yang ditentukan oleh perusahaan sebagai imbalan barang atau jasa yang diperdagangkan dan sesuatu yang lain, yang ditentukan oleh perusahaan guna memenuhi keinginan pelanggan untuk puas. Jika pelanggan tidak puas, maka akan beralih ke perusahaan lain yang akan menurunkan penjualan.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor pelayanan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka

2. Untuk menganalisis pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor harga tiket terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka
4. Untuk menganalisis pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka

## **Tinjauan Pustaka dan Hipotesis**

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian bahwa bentuk/model produk/jasa, atau produk/jasa itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan berhubungan dengan konsumsi yang menyenangkan (Tjiptono, 2011). Indikator kepuasan pelanggan antara lain: Perasaan puas, selalu membeli produk/jasa, akan merekomendasikan, terpenuhinya harapan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (2009) yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk mendapatkan pelanggan yang lebih

banyak dan kemampuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggannya. Pelanggan akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan membagi perasaan puasnya dan pengalamannya dengan pelanggan lain, serta dapat menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan (Irawan, 2013).

### **Pelayanan**

Kualitas adalah fenomena multidimensi, sehingga untuk mencapai kualitas pelayanan harus memperhatikan dan membedakan aspek-aspek penting dari kualitas. Para ahli berupaya membagi kualitas layanan menjadi kualitas proses dan kualitas output. Menurut Gronroos (2000) dimensi dari kualitas pelayanan mengacu pada tiga dimensi yaitu kualitas output teknis, kualitas kinerja pelayanan, dan gambaran mental organisasi. Sedangkan menurut Othman & Owen (2001) dimensi kualitas pelayanan meliputi kualitas fisik, kualitas interaktif, dan kualitas organisasi. Sementara itu Zeithaml et al. (1996) melakukan penelitian dengan dimensi kualitas pelayanan yang dituangkan dalam sepuluh dimensi. Namun kemudian ditemukan korelasi kuat antara dimensi-dimensi, sehingga kemudian dimensi kualitas pelayanan digabungkan dan diterapkan dengan lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* yang lebih dikenal

dengan SERVQUAL, menurut Parasuraman et al. (1994) menekankan bahwa SERVQUAL adalah skala abadi dan kualitas pelayanan dapat diandalkan. Kualitas pelayanan yang bagus akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Soamole & Susanto (2013), dimensi penentu kualitas jasa pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu a) penampilan fisik (*tangible*), meliputi penampilan fisik, peralatan, penampilan personel dan materi komunikasi. b) kehandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. c) tanggapan (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat, d) kepastian (*assurance*), pengetahuan dan keramah tamahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk menciptakan opini yang dapat dipercaya pelanggan, e) empati (*emphaty*), kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan.

### Fasilitas

Fasilitas kereta api sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) perjalanan harus dirawat dan dijaga dengan baik (Pranata, 2014). Perawatan dan pemeliharaan fasilitas sebaiknya tidak terfokus pada mesin penggerak saja, tetapi juga fasilitas yang ada di kereta. Beberapa masukan dari penumpang kaitannya dengan fasilitas antara lain perbaikan tangga kereta

yang rusak/macet, penyediaan tempat sampah dan pendingin ruangan di kereta, penerapan fasilitas gerbong khusus wanita di kereta selain KA Prameks seperti KA Sriwedari dan KA Madiun Jaya, Peningkatan kebersihan toilet dan ketersediaan air di kereta, serta penambahan tirai atau alternatif lain adalah modifikasi kaca kereta dengan penambahan lapisan film agar mereduksi panas dan cahaya matahari yang masuk.

### Harga tiket

Harga merupakan jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh suatu produk. Harga adalah satu-satunya unsur *marketing mix* yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Harga berperan penting karena keputusan pilihan konsumen terhadap suatu produk/jasa berkaitan langsung dengan tingkat harga. Penetapan harga produk/jasa bagi produsen merupakan hal yang sangat penting. Tarif merupakan harga atau nilai kompensasi yang harus dibayar konsumen/pengguna atas pengkonsumsian suatu produk jasa, baik melalui mekanisme sewa menyewa, tawar menawar maupun penetapan pemerintah (Warpani, 2002). Sedangkan menurut Wijaya, dkk (2014) Tarif bagi penyedia jasa transportasi (operator) yaitu harga dari jasa yang diberikan. Sedangkan ditinjau dari pengguna layanan, besarnya tarif merupakan biaya yang harus

dibayarkan untuk jasa yang telah digunakannya.

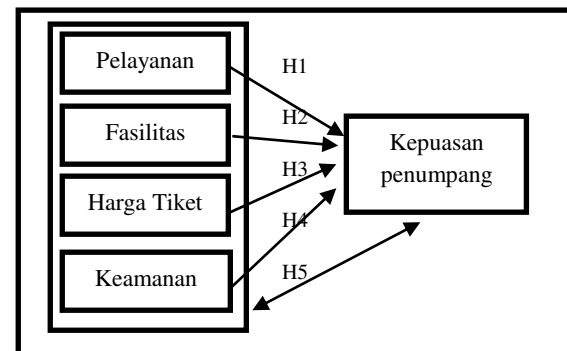
### Keamanan

Keamanan dan keselamatan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan pada kejahatan, segala bentuk kecelakaan dan lain-lain. Keselamatan (*safety*) adalah suatu keadaan atau kondisi ketika seseorang kelompok atau masyarakat terhindar dari segala bentuk ancaman bahaya atau kecelakaan. Kecelakaan merupakan kejadian yang tidak dapat diduga dan tidak diharapkan yang dapat menimbulkan kerugian, sedangkan keamanan (*security*) adalah keadaan aman dan tentram bebas dari ancaman. Menurut UU No 22 tahun 2009 UULAJ, keamanan lalu lintas dan angkutan jalan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang, dan atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum dan atau rasa takut dalam berlalu lintas, sedangkan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari resiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan dan atau lingkungan.

### Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan telaah pustaka di atas, kerangka pemikiran teoritis dari penelitian ini seperti dalam gambar 1 berikut :

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Sumber : dikembangkan untuk penelitian

### Hipotesis

- H<sub>1</sub> : Diduga faktor pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka
- H<sub>2</sub> : Diduga faktor fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka
- H<sub>3</sub> : Diduga faktor harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka
- H<sub>4</sub> : Diduga faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka
- H<sub>5</sub> : Diduga Faktor X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, berpengaruh secara simultan terhadap y.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda, karena dalam penelitian ini menggunakan satu variabel

dependen yaitu kepuasan penumpang, dan empat variabel independen yaitu pelayanan, fasilitas, harga tiket, dan keamanan. Obyek penelitiannya adalah para penumpang Kereta Api Kamandaka jurusan Semarang-Purwokerto PP, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Dan untuk menganalisis data digunakan teknik analisis Regresi Berganda menggunakan SPSS versi 22.

## Metode Analisis

### 1. Analisis statistik Deskriptif

Analisis statistik Deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai maksimum, minimum, mean, dan standar deviasi.

### 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

### 3. Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda pada penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Penumpang

a = Konstanta

$b_1, \dots, b_4$  = koefisien regresi

$X_1$  = Variabel Pelayanan

$X_2$  = Variabel Fasilitas

$X_3$  = Variabel Harga Tiket

$X_4$  = Variabel Keamanan

e = error

Pengujian yang digunakan dalam analisis ini adalah uji signifikansi parameter individual (Uji t), dan uji model (Uji F), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Analisis Statistik Deskriptif

Pada bagian ini digambarkan data yang telah diolah dilihat dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi dari masing-masing variabel.

**Tabel 2**  
**Statistik Deskriptif**

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pelayanan x1	93	9	15	11,26	1,496
Fasilitas x2	93	9	15	11,06	1,647
Harga.tiket.x3	93	8	15	11,49	1,672
Keamanan x4	93	9	15	11,12	1,524
Kepuasan. Penumpang y	93	9	15	11,24	1,433
Valid N (listwise)	93				

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas ini dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor indikator yang diuji dengan total skor indikator variabel yang sama. Sedangkan Uji Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan

indikator dari variable ataupun konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Pengujian kuestioner yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan hasil valid dan reliabel, yang ditunjukkan oleh nilai  $r$  hitung dari kelima variabel, masing-masing lebih besar dari  $r$  tabelnya. Dan *cronbach alpha* masing-masing variabel lebih besar dari 0,7.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu data terdistribusi normal atau kah tidak. Uji normalitas data pada penelitian ini dilakukan dengan analisis statistik One-sample Kolmogorov-Smirnov Test.

**Tabel 3**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,79043628
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,091
	Negative	-,068
Test Statistic		,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Dari output SPSS di tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,056, dan masih lebih besar dari Alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi

normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi penelitian ini ditemukan korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik yaitu yang tidak terjadi korelasi di antara variabel bebasnya.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Harga tiket.x3	,520	1,924
Keamanan.x4	,372	2,691
Fasilitas.x2	,422	2,370
Pelayanan.x1	,487	2,052

a. Dependent Variable: Kepuasan.Penumpang.Y

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

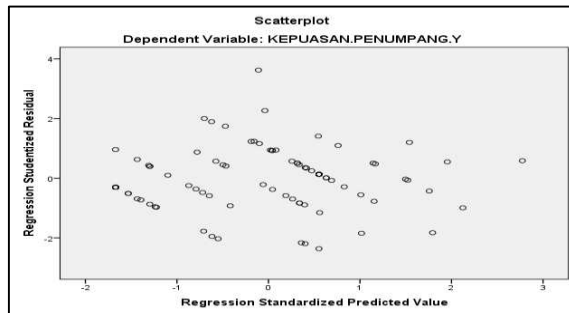
Hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) nya lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.



**Gambar 2**  
**Hasil uji Heteroskedastisitas**



Hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Model regresi yang baik, bebas autokorelasi.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Auto korelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,834 <sup>a</sup>	,696	,682	,808	2,130

a. Predictors: (Constant), Pelayanan.X1, Keamanan.X4, Harga.Tiket.X3, Fasilitas.X2  
b. Dependent Variable: Kepuasan.Penumpang.Y  
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Dalam tabel di atas menunjukkan nilai Durbin Watson (DW) sebesar 2,130. Sedangkan du tabel sebesar 1,7531 dan (4-du) = 2,2469. Karena  $du < DW < 4-du$ , atau  $1,7531 < 2,130 < 2,2469$ , maka dalam model regresi penelitian ini bebas gejala autokorelasi.

## Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

**Tabel 6**  
**Hasil Analisis Regresi**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients
1 (constant)	1,276	,720	
Harga tiket.x3	,273	,070	,319
Keamanan.x4	,352	,091	,375
Fasilitas.x2	,094	,079	,109
Pelayanan.x1	,165	,081	,172

a. Dependent Variable: Kepuasan.Penumpang.Y  
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Statistik t**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
1 (constant)	1,772	,080
Harga tiket.x3	3,909	,000
Keamanan.x4	3,885	,000
Fasilitas.x2	1,199	,234
Pelayanan.x1	2,045	,044

a. Dependent Variable: Kepuasan.Penumpang.Y  
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Statistik F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	131,315	4	32,829	50,259	,000 <sup>b</sup>
Residual	57,481	88	,653		
Total	188,796	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan.Penumpang.Y  
b. Predictors: (Constant), Pelayanan.X1, Keamanan.X4, Harga.Tiket.X3, Fasilitas.X2  
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Dari output SPSS dalam tabel 6, hasil penelitian ini bisa disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 1,276 + 0,165X_1 + 0,094X_2 + 0,273X_3 + 0,352X_4 + e$$

Dari persamaan regresi di atas, diketahui bahwa  $X_4$  (Keamanan) merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap

Kepuasan Penumpang, disusul variabel Harga tiket dan Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan yang tinggi menjadi pertimbangan penting bagi penumpang dalam menentukan pilihan dan merasa puas menggunakan alat transportasi kereta api. Dibandingkan dengan moda transportasi lain, kereta api relatif lebih aman. Saat ini pengelolaan kereta api yang sangat profesional mampu mewujudkan perasaan aman bagi para penumpang, meliputi keamanan dalam segala kejahatan maupun aman dari tingkat kecelakaan transportasi.

Berdasarkan uji t, dapat dianalisis bahwa dari keempat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, hipotesis 2 (diduga variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka) ditolak, hal ini karena nilai t hitung (1,199) lebih kecil dari t-tabel (1,987), dan nilai probabilitas signifikansi variabel fasilitas sebesar 0,234 lebih besar dari 0,05. Sehingga variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang. Sedangkan Hipotesis 1, 3, dan 4 diterima. Secara keseluruhan model yang diajukan dalam penelitian ini sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F statistik sebesar 50,259 lebih besar dari F tabel (2,48). Juga ditunjukkan oleh hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,696 (dalam tabel

6), yang berarti 69,6 % keempat variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya.

## **Simpulan dan Saran**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data di atas, disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang
2. Variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang, hal ini kemungkinan karena saat sekarang fasilitas yang disediakan oleh PT.KAI sudah sangat baik, sehingga penumpang sudah merasakan kepuasan dari fasilitas yang disediakan PT. KAI.
3. Variabel harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang
4. Variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

### **Saran**

Dengan berbagai telaah dan hasil analisa yang dilakukan, maka saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan jumlah responden yang lebih banyak.
2. Menambahkan variabel lain seperti sistem penjualan/pembelian tiket online, fasilitas keselamatan

penumpang, informasi waktu tiba dan berangkat, dan program-program baru yang dijalankan oleh PT. KAI dalam menjaga kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian akan lebih baik dan bermanfaat.

### Daftar Pustaka

- Andayani, Wiwik dkk, 2010, Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya), FEUBWACANA Vol. 13 No. 1 Januari, ISSN. 1411-0199 29 ,Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Basu Swasta dan Irawan. 2013. Manajemen Pemasaran Modern. Liberty :Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi I, edisi 7*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gronroos, C. (2000). Service management and marketing. John Wiley & sons Ltd.
- Hussain, Hussain, Nasser, 2014. Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*
- Kartika, Aji. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik AsSyifa di Kab. Bekasi), Skripsi, FE Undip.
- Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Othman A.Q., & Owen L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Financial Services*, 3(1), 1-26
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.
- Pranata, Okky. (2014). Pengukuran Kepuasan Layanan Jasa Kereta Api Lokal Lintas Solo-Yogyakarta. Seminar Nasional Sains dan Teknologi, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah, Jakarta.
- Semuel & Wijaya. 2009. "Service quality, Perceive value, satisfaction, trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.4, No.4, Universitas Kristen Petra, Surabaya
- Soamole & Susanto. 2013. "Analisis Persepsi Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara". *Jurnal Teknik Sipil*, volume 12 no.3, 202-209, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Admajaya, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2011. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009  
tentang Lalu Lintas dan Angkutan  
Jalan

Warpani, Suwardjoko P, 2002, Pengelolaan  
Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ,  
Penerbit ITB, Bandung.

Widyaningtyas, 2010. Faktor-faktor yang  
mempengaruhi loyalitas serta  
dampaknya pada kepuasan  
konsumen dalam menggunakan  
jasa kereta api Harina (Studi pada  
PT. Kereta Api Indonesia DAOP  
IV Semarang), Skripsi, FE Undip  
Semarang

Wijaya, Purnawan, Gunawan, 2014.  
“Penentuan tarif angkutan barang  
moda transportasi kereta api jalur  
Padang-Solok”. *Jurnal Rekayasa  
Sipil*, Volume 10 No.1 Fakultas  
Teknik, Universitas Andalas.

Zeithaml, V. A., Berry, L.L. &  
Parasuraman, A. (1996). The  
behavioural consequences of  
service quality. *Journal of  
Marketing Management*, 60(No.  
April), 31-46.